

El Programa de Cupones para Alimentos

Guía de Capacitación para Minoristas



Nota al Minorista: Su contacto con el Programa de Cupones para Alimentos será por medio de su oficina local ("Field Office") del USDA Food and Nutrition Service (Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los EE.UU.). Si no sabe la dirección y el número de teléfono de esta oficina local, puede encontrarla en este sitio de la Internet:

<http://www.fns.usda.gov/cga/Contacts/FieldOffices/>



**United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service
FNS-330 Spanish**

**julio de 2003
Revisado septiembre de 2005**

USDA es un proveedor y empleador que ofrece oportunidad igual para todos.

Contenido



- Introducción** 5
- Criterios para Minoristas 6
- Permiso del Programa. 7

- Parte 1: Directrices Básicas** 8
- Aprenda y Haga Cumplir las Reglas del Programa 8
- Exhiba el Cartel: “Aceptamos Beneficios de Cupones para Alimentos” 8
- Denuncia Infracciones a Su Oficina Local del FNS 9
- Coopere con las Autoridades 10
- Respete a Sus Clientes del Programa de Cupones para Alimentos 10

- Parte 2: ¿Qué Pueden Comprar los Cupones para Alimentos?** 11
- Uso Apropiado de Beneficios de Cupones para Alimentos . 12
 - Separe Alimentos Elegibles 12
 - Impuestos a la Venta 12
 - Cuentas de Crédito 12
 - Depósitos de Botellas 12
 - Efectuando la Venta. 13
 - No Se Permite Traficar. 13
 - Cupones de la Tienda y Sellos de Premio 13

- Parte 3: Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)** 14
 - Sistemas EBT 14
 - Tarjetas EBT. 15
 - Equipo Punto-de-Venta (Point-of-Sale, POS) 16
 - Compras EBT de Cupones para Alimentos. 16
- Otras Transacciones EBT del Programa de Cupones para Alimentos 17
 - Ingreso con Teclado. 17
 - Reembolsos. 18
 - Cómo Anular una Transacción. 18
 - Vales de Papel EBT 18

Pagos de Transacciones EBT	19
Cierre-de-Día del Sistema	19
Pagos a Su Cuenta Bancaria	19
Importante	20
Observar Respuesta POS	20
Otros Pagos por Transacciones “Rechazadas”	20
Nunca Guarde el PIN ni la Tarjeta	20
Identificación del Cliente	21
Saldos	21
No Dar Cambio en Efectivo	21
Firma del Cliente	21
Preguntas Sobre EBT	22
Parte 4: ¿Qué Sucede si Usted No Cumple las Reglas? .	24
Sanciones	25
Apéndice: Información para Clientes sobre Cupones para Alimentos	27

Introducción



La salud de los Estados Unidos depende de la buena nutrición. Sin embargo, muchos hogares de bajos ingresos aún requieren ayuda para tener una dieta saludable. Cada mes millones de estadounidenses de bajos ingresos—más de la mitad de ellos niños—reciben esa ayuda a través del Programa Federal de Cupones para Alimentos. Bajo el Programa, agencias de servicios estatales y locales ofrecen beneficios mensuales a hogares que califican. Estos beneficios de cupones para alimentos—en forma de tarjetas de débito de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)—pueden usarse para comprar alimentos en tiendas minoristas autorizadas.

Todos los minoristas que participan en el Programa de Cupones para Alimentos deben seguir todas las leyes y los reglamentos del Programa. Esta guía le ayudará a conocer las reglas y le dará respuestas a preguntas comunes sobre el Programa de Cupones para Alimentos. Aun un error honesto podría costarle su autorización. Por favor asegúrese de leer la *Parte 4, ¿Que Sucede si Usted no Cumple las Reglas?*

El Programa de Cupones para Alimentos es administrado por el Servicio de Alimentos y Nutrición (FNS) del Departamento de Agricultura de EE.UU. a través de su red nacional de oficinas locales del FNS. Estas oficinas autorizan a minoristas calificados a aceptar beneficios de cupones para alimentos, ofrecen información a los minoristas, y hacen cumplir las reglas del Programa para evitar errores y abusos.

El personal de su oficina local del FNS está disponible para contestar sus preguntas y aconsejarle sobre las reglas y los procedimientos del Programa. Siempre consulte con ellos si tiene cualquier problema o no está seguro sobre cómo enfrentar una situación particular.

Al final de esta publicación, hemos incluido información que será útil para quien desee conocer más sobre el Programa y cómo solicitar cupones para alimentos. Esto le podrá ser útil en caso de que sus clientes le pregunten acerca del programa, o si usted desea hablarle del Programa a otra persona.

Criterios para Minoristas

Las oficinas locales del FNS determinan si las tiendas minoristas de alimentos llenan los criterios de elegibilidad para ser autorizadas a aceptar beneficios de cupones para alimentos. Las leyes así como los reglamentos del Programa de Cupones para Alimentos exigen que las tiendas minoristas de alimentos cumplan con uno de los dos criterios siguientes:

1. Su tienda debe ofrecer en venta, continuamente, por lo menos tres variedades de alimentos que califiquen en cada una de las cuatro categorías de alimentos básicos:
 - panes/cereales
 - productos lácteos
 - frutas y verduras
 - carnes, pescados y aves

Por lo menos dos de estas categorías deben incluir alimentos perecederos.

2. Más del 50 por ciento de las ventas brutas totales de su tienda deben ser alimentos básicos, sin contar comestibles como café, té, cacao, bebidas carbonadas y no-carbonadas, dulces, condimentos, especias y alimentos preparados y listos para comer.

Recuerde que usted podrá recibir una visita en cualquier momento para comprobar que sigue cumpliendo con estos criterios. Además, su tienda será reautorizada por lo menos una vez cada 5 años



Permiso del Programa

Usted debe ser autorizado a participar. Cuando está autorizado, recibirá un número de siete cifras. Este número será una de las maneras que la oficina local del FNS podrá usar para identificarlo a usted y a su tienda.

También recibirá una Permiso del Programa de Cupones para Alimentos (ver abajo), sin el cual usted no puede comenzar a aceptar beneficios de cupones para alimentos. No podrá usar el permiso que haya pertenecido a cualquier dueño anterior de su tienda. Si su tienda cambia de propietario, si usted cambia la localización de su tienda, o si usted cierra su tienda, su permiso es inválido. Usted no lo puede transferir a otra persona. Usted debe devolver su permiso a su oficina local del FNS. Si usted es dueño de más de una tienda, deberá solicitar un Permiso del Programa por cada tienda.

Permiso del Programa

	U.S. Department of Agriculture - Food and Nutrition Service
FOOD STAMP PROGRAM PERMIT	
FNS NUMBER:	
Store Name:	Store Type:
Mailing Address:	Location Address:
Authorization Date:	Field Office:
Owner Name(s):	Field Office Address:

This permit certifies the owner(s) and business location listed above are hereby granted approval to accept and redeem food stamp benefits on condition that the acceptance and redemption of all coupons/instruments shall be in accordance with the rules and regulations governing the Food Stamp Program.

THIS PERMIT IS NOT TRANSFERABLE

Any changes in the ownership, location, name of business, and/or operation void this permit. To prevent illegal use, this permit must be returned to the Food and Nutrition Service (FNS) upon any change/sale/transfer of the business or upon request by the FNS. Failure to report changes immediately to FNS may result in substantial fines and administrative sanctions. IF STORE MOVES, IS SOLD/CLOSED OR VOLUNTARILY WITHDRAWS FROM THE FOOD STAMP PROGRAM, PLEASE CONTACT YOUR SERVICING FIELD OFFICE.

Issued by FNS Representative: _____ Date of Issue: _____

THIS PERMIT MUST BE DISPLAYED IN A CONSPICUOUS PLACE

Parte 1: Directrices Básicas

Aprenda y Haga Cumplir las Reglas del Programa.

El aceptar beneficios de cupones para alimentos puede ayudar a hacer crecer su negocio. Sin embargo, si usted viola las reglas, podrá perder su autorización, recibir una multa, o las dos cosas.

Proteja su negocio. Aprenda la forma correcta de manejar transacciones de cupones para alimentos. Usted es responsable de las acciones de sus empleados. Ofrezcales capacitación antes de que empiecen a efectuar ventas. Supervise su desempeño. Ofrezca cursos de repaso cuando necesario. Esté seguro de que todos se enteran de cambios en el Programa cuando éstos se anuncien. Es una buena idea documentar la capacitación que usted le provee a sus empleados.

Exhiba el cartel: “Aceptamos beneficios de cupones para alimentos”.

Su oficina local del FNS le dará un cartel número FNS-132 “Aceptamos beneficios de cupones para alimentos” (ver abajo). Colóquelo en un lugar prominente para que sus clientes sepan que usted participa en el Programa.

Cartel “Aceptamos beneficios de cupones para alimentos”, FNS-132 Spanish



Aceptamos beneficios de cupones para alimentos

FOOD STAMP BENEFITS

De acuerdo con las leyes federales y con la política del Departamento de Agricultura de EE.UU., esta institución tiene prohibido discriminar sobre la base de raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, ideas políticas o discapacidad.

Para presentar una queja de discriminación, escriba a: USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410

o llame al: (202) 720-5964 (voz y TDD).

Para recibir información sobre cómo solicitar beneficios de cupones para alimentos, llame al 1-800-221-5689

El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.

USDA
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS-132 Spanish • Revised June 2001

Denuncie Infracciones a Su Oficina Local del FNS.

Ayúdenos a mantener honesto al Programa de Cupones para Alimentos. Si usted no está seguro de un procedimiento, o si sospecha que alguien está violando las leyes y los reglamentos del Programa, avísele a su oficina local del FNS. **También puede llamar a la Línea Directa de la Oficina del Inspector General del USDA al 1-800-424-9121.**

Para animar a las personas a denunciar el fraude y el abuso, las tiendas minoristas deben exhibir un anuncio con información sobre cómo denunciar el mal uso del Programa. Cuando usted se convierte en minorista autorizado, se le entrega este cartel en su paquete de autorización. Exhiba su cartel "Denuncie el mal uso del Programa de cupones para alimentos" en un lugar prominente.

Línea Directa de la Oficina del Inspector General del USDA

1-800-424-9121

Cartel "Denuncie el mal uso del Programa de cupones para alimentos", FNS-240 Spanish

Denuncie el mal uso del Programa de cupones para alimentos



Póngase en contacto con:

**USDA Food & Nutrition Service Field Office
USDA Food & Nutrition Service Field Office**

opr
U.S. Department of Agriculture, Office of the Inspector General toll free 800-424-9121
U.S. Department of Agriculture, Office of the Inspector General toll free 800-424-9121
Within the Washington, D.C. metropolitan area, call 202-475-5022
Within the Washington, D.C. metropolitan area, call 202-475-5022

Para recibir información sobre cómo solicitar los beneficios de cupones para alimentos, llame al 1-800-221-5689



El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS 240 Spanish • Revised June 2001

Coopere con las Autoridades.

De vez en cuando empleados del USDA o sus representantes podrán visitar su tienda o pedirle información. Posiblemente también lo visiten contratistas que trabajan para el USDA y tomarán fotografías de su tienda, por dentro y por fuera. Usted tiene la obligación de cooperar con ellos y responder a todos sus pedidos. Si no lo hace, puede perder su autorización del Programa.

Respete a Sus Clientes del Programa de Cupones para Alimentos.

Finalmente - y lo más importante - trate a sus clientes de cupones para alimentos de la misma manera que trata a sus otros clientes: con cortesía y respeto.

- **No** limite a los clientes de cupones para alimentos a que compren durante ciertos períodos dentro de su horario de atención; ni les cobre precios más altos, ni les obligue a usar filas designadas: “SOLO para Cupones para Alimentos”.
- **No** exija que los clientes hagan compras mínimas.
- **No** le pida a los clientes su número de identificación personal (PIN). Sólo el cliente puede ingresar su PIN en la terminal POS (punto-de-venta, POS por sus siglas en inglés) para completar la compra con cupones para alimentos.

Cada una de estas prácticas viola la ley o los reglamentos.

Parte 2: ¿Qué Pueden Comprar los Cupones para Alimentos?

El objetivo del Programa de Cupones para Alimentos es el de ayudar a hogares de bajos ingresos a tener dietas saludables.

Los hogares PUEDEN usar beneficios de cupones para alimentos para comprar:

- todo el alimento que será consumido en casa. Esto incluye las cuatro categorías de alimentos básicos mencionadas anteriormente, así como bebidas no-alcohólicas, comida de botana, refrescos, dulces y hielo.
- semillas y plantas que serán usadas para cultivar alimentos (pero no para cultivar flores ni para alimentar a pájaros).

Los hogares NO PUEDEN usar beneficios de cupones para alimentos para comprar:

- cerveza, vino, alcohol, tabaco o cigarrillos
- alimentos que estén calientes en el punto de venta
- alimentos que serán consumidos en la tienda
- vitaminas o medicinas
- comida para animales domésticos
- productos no-alimenticios, como ser pañuelos de papel, jabones, cosméticos, u otros productos del hogar.

Si usted tiene preguntas sobre artículos alimenticios específicos, consulte con su oficina local del FNS. Puede encontrarla buscando en:

<http://www.fns.usda.gov/cga/Contacts/FieldOffices/>

Cartel “Cómo usar los beneficios de cupones para alimentos”, FNS-110 Spanish

Cómo usar los beneficios de cupones para alimentos

Con los beneficios de cupones para alimentos PUEDE comprar:

- Alimentos para que coman usted y su familia, como:
 - panes y cereales;
 - frutas y verduras;
 - carnes, pescado y aves; y
 - productos lácteos.
- Semillas y plantas que producen alimentos para que coman usted y su familia.

Con los beneficios de cupones para alimentos NO PUEDE comprar:

- Cerveza, vino, licor, cigarrillos o tabaco.
- Artículos que no sean comida, como:
 - comida para mascotas;
 - jabón, productos de papel y
 - artículos para la casa.
- Vitaminas y medicamentos.
- Alimentos que se comen en la tienda.
- Comida caliente.

Recuerde:

- No cambie cupones para alimentos por dinero en efectivo.
- Los beneficios de cupones para alimentos no se pueden usar para pagar una cuenta de crédito.
- Los vendedores no deben cobrar impuestos estatales o locales sobre la venta de productos comprados con los beneficios de cupones para alimentos.
- Gracias a los beneficios de cupones para alimentos puede comer alimentos más variados.

Para recibir información sobre cómo solicitar beneficios de cupones para alimentos, llame al 1-800-221-0689

De acuerdo con las leyes federales y con la política del Departamento de Agricultura de EE.UU., esta institución tiene prohibido discriminar sobre la base de raza, color, origen nacional, sexo, edad, religión, ideas políticas o discapacidad.

Para presentar una queja de discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 3208, Wilson Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410 o llame al (202) 720-5964 (voz y TDD).

USDA El USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades. United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service FNS-110 Spanish • Revised June 2003

Se le entregará a usted un cartel que describe lo que puede y lo que no puede comprarse con cupones para alimentos (ver ilustración en la página anterior).

Uso Apropriado de Beneficios de Cupones para Alimentos

Los clientes deberán presentar beneficios de cupones para alimentos (una tarjeta EBT o cupones) ANTES de pagar por los alimentos.

● **Separe Alimentos Elegibles**

Si sus clientes separan los artículos elegibles de los no-elegibles, o si usted lo hace, será más fácil sumar los artículos alimenticios que califiquen para beneficios de cupones para alimentos. Si su tienda tiene cajas electrónicas o escáneres que automáticamente identifican los artículos elegibles, no será necesario separarlos. El equipo debe revisarse periódicamente para asegurar que esté bien programado, y así evitar errores que puedan costarle su autorización.



● **Impuestos a la Venta**

Usted no puede cobrar impuestos a la venta estatales o locales sobre artículos elegibles comprados con beneficios de cupones para alimentos. Usted no puede incluir el impuesto a la venta en el precio de compra como costo oculto. (El mantener separados a los artículos elegibles de los no-elegibles también evitará que usted accidentalmente cobre impuesto a la venta sobre artículos elegibles). Si usted tiene preguntas sobre las leyes aplicables al impuesto a la venta en su Estado, debe consultar con el departamento de impuestos de su Estado.

● **Cuentas de Crédito**

Los clientes de cupones para alimentos deben pagar por sus compras en el momento de la venta. **Usted no puede aceptar beneficios de cupones para alimentos como pago de cuentas de crédito.** Usted no puede guardar en su tienda las tarjetas EBT de cupones para alimentos para sus clientes para uso futuro.

● **Depósitos de Botellas**

Los beneficios de cupones para alimentos pueden cubrir el costo total de artículos tales como bebidas elegibles en botellas retornables, cuando el precio incluye un depósito específico para la botella. Esto es cierto aún cuando el depósito no se incluya en el precio marcado.



- **Efectuando la Venta**

Si un cliente no tiene suficientes beneficios de cupones para alimentos para pagar todos los artículos elegibles, déle la opción de pagar los artículos restantes con dinero en efectivo, o de no comprarlos. El cliente puede pagar la diferencia usando otra vez la tarjeta para deducir de la cuenta en efectivo de su tarjeta EBT (si tiene tal cuenta), o con dinero en efectivo. Recuerde: usted no puede extender crédito para que sea pagado posteriormente con beneficios de cupones para alimentos.

- **No Se Permite Traficar**

Usted nunca puede dar dinero en efectivo a cambio de beneficios de cupones para alimentos. Esta práctica se conoce como “traficar”.

- **Cupones de la Tienda y Sellos de Premio**

Si usted acepta cupones propios de la tienda de clientes que pagan en efectivo, usted deberá también aceptarlos de clientes con cupones para alimentos. Debe tratar a sus clientes de cupones para alimentos igual que sus clientes que pagan con efectivo.

Parte 3: Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)

Actualmente, la única forma de emitir beneficios es la tarjeta EBT. Una de las mayores ventajas del sistema electrónico es que automáticamente deduce la cantidad exacta de la compra de la cuenta EBT de su cliente, y la deposita en la cuenta bancaria de su tienda de usted.

● Sistemas EBT

Los sistemas EBT operan como otros sistemas de tarjeta de débito. Un mensaje electrónico es enviado a una computadora para su aprobación. Si la compra es aprobada, la cuenta EBT del cliente recibe inmediatamente un débito y la cuenta de su tienda recibe inmediatamente un crédito. Al final del día laboral, se suman las transacciones y se transfieren fondos. Por lo general usted recibirá dinero de una transacción EBT dentro de dos días bancarios.

El contratista EBT del Estado se pondrá en contacto con usted poco después de que usted sea autorizado a aceptar cupones para alimentos. El contratista lo ayudará a determinar si usted necesita equipo EBT. Si el contratista le proporciona equipo EBT, también le ofrecerá capacitación sobre cómo usarlo. Usted recibirá un manual con información sobre cómo usar el sistema.



Todos los Estados, con la excepción de dos, operan sistemas EBT “en línea” que procesan las transacciones con una computadora central. Ohio (OH) y Wyoming (WY) tienen sistemas EBT “fuera de línea” que emplean tarjetas “inteligentes” (“smartcards”)– cada tarjeta contiene su propia microprocesadora en un chip visible que aprueba y registra cada transacción. “Fuera de línea” significa que la transacción es aprobada por la microprocesadora en la tarjeta. La transacción no es mandada “en línea” a una computadora lejana. Las tarjetas de OH y WY sólo se pueden usar en equipo POS, en tiendas en esos Estados. A pesar de que las tarjetas de OH y WY sólo sirven en su propio Estado, las tarjetas EBT de los demás Estados funcionan en todos los Estados así como en tiendas en OH y WY que tienen su propio equipo POS.

Advertencia: OH adoptará un sistema en línea, con tarjetas de raya magnética que se puedan usar en todos los Estados, en el año 2006. WY no ha decidido cambiar (información corriente en la fecha de impresión de este libretto).

● **Tarjetas EBT**

Cada Estado tiene su propio diseño de tarjeta EBT. Las tarjetas son de plástico y se parecen a tarjetas de crédito y débito comerciales. Casi todas las tarjetas tienen números grabados al frente y una raya magnética y lugar para firmarse al dorso. Frecuentemente los números de teléfono sin cargo de Servicio al Cliente aparecen al reverso. La ley requiere de los sistemas EBT que usen tarjetas que funcionen en cualquier Estado, con la excepción de las tarjetas inteligentes de Ohio y Wyoming.



● **Equipo Punto-de-Venta (Point-of-Sale, POS)**

Todos los minoristas autorizados pueden procesar transacciones de beneficios EBT de cupones para alimentos. Los Estados podrán proporcionar equipo POS o vales, o usted puede optar por usar equipo comercial que le proporcione un Procesador de Tercera Parte (usted tendrá que arreglar esto). Equipo comercial también puede usarse para procesar transacciones de crédito y débito. El Estado se pondrá en contacto con usted y conectará su equipo comercial a su sistema EBT. Este servicio se ofrece a un costo que usted negocia con el tercero. El equipo commercial frecuentemente es integrado, lo que quiere decir que la terminal POS, la caja y el dispositivo escáner se conectan todos juntos a fin de agilizar las transacciones y eliminar errores.

● **Compras EBT de Cupones para Alimentos**

Aunque la disposición del equipo EBT varía de Estado en Estado, el cajero deberá seguir los siguientes pasos generales para una compra EBT de cupones para alimentos:

- Separar los alimentos elegibles de los artículos no-alimenticios. Este paso quizás no sea necesario, dependiendo del tipo de equipo que tenga en la tienda.
- Marcar la tecla “Compra de Cupones para Alimentos” y pasar la tarjeta EBT por el lector de tarjetas POS.
- Ingresar el monto de la compra en la terminal POS (si el equipo está separado de la caja).
- El cliente ingresa su PIN (numero de indentificación personal) y marca la tecla “enter”. **Sólo el cliente puede hacer esto.**
- El mensaje de “approved” (aprobado) aparecerá en la terminal POS y se imprimirá un recibo.
- Dar al cliente un recibo que muestre el saldo EBT.

● **Ingreso con Teclado**

Cuando la tarjeta pasa por el lector de la terminal, el lector registra el número de la tarjeta y otra información contenida en la raya magnética al verso de la tarjeta. A veces la raya magnética de la tarjeta se daña. Al pasar la por el lector de la terminal no funciona. **SI** y **SOLO SI** ésto ocurre, y el cliente está presente, usted puede ingresar el número de la tarjeta marcando los números en el teclado. **Usted no puede mantener registrados los números de tarjetas, ni ingresarlos manualmente a menos de que la tarjeta esté presente.** De todas formas, el cliente debe ingresar su número PIN. Los reglamentos del Programa de Cupones para Alimentos permiten el ingreso por teclado como un servicio de última instancia; el cliente tiene la responsabilidad de conseguir una nueva tarjeta de remplazo. Tarjetas dañadas son remplazadas gratis. Por favor no ingrese el número con el teclado a menos que la terminal o la tarjeta no funcione.

Por lo menos un Estado (información corriente en la fecha de impresión de este folleto) limita cuantas veces se puede usar el teclado para ingresar el número. FNS comprueba la frecuencia de ingreso por teclado de cada tienda. Si falla el ingreso por teclado, el cliente tendrá que pagar de otro modo (por ejemplo, en efectivo) – no use un **vale de papel EBT** (ver la página 18) si esto sucede.

Las tarjetas son difíciles de dañar. Si su terminal POS niega aceptar tarjetas EBT con frecuencia, puede necesitar servicio. Aviseles a sus clientes que remplacen las tarjetas si la raya magnética está dañada.



- **Reembolsos**

Usted puede hacer reembolsos a la cuenta EBT si el cliente devuelve alimentos comprados con beneficios de cupones para alimentos. **No reembolse dinero en efectivo.** Aprenda a usar la Transacción de Reembolso del Programa de Cupones para Alimentos. Esto puede requerir la aprobación de un supervisor o gerente como parte de la transacción. Su manual EBT para el minorista tendrá detalles.

- **Cómo Anular una Transacción**

Si usted ingresa una cantidad equivocada en la terminal POS y es aprobada, algunos sistemas le permiten inmediatamente anular la transacción. Puede necesitar ser hecho en la misma terminal POS y con una contraseña del gerente. Luego podrá volver a efectuar la transacción correctamente.

- **Vales de Papel EBT**

Los vales de papel son usados sólo cuando la transacción EBT no puede efectuarse electrónicamente. Esto podrá suceder si no funciona su terminal POS, si fallan las telecomunicaciones, o si el computador principal está fuera de servicio. **Usted debe completar el vale, hacer que lo firme el cliente, y llamar al Servicio al Cliente en el momento de la compra para obtener una aprobación para la compra.** Esto garantiza que los fondos serán reservados para la compra.

Siempre guarde una copia del vale en caso de controversias. Usted debe aprobar el vale electrónicamente dentro de 15 días o enviarlo al contratista del Estado antes de una fecha límite de expiración a fin de ser pagado por la transacción.

Algunas tiendas no son elegibles para equipo. Para estas tiendas, el vale de papel es la única manera de aceptar tarjetas EBT. Consulte su manual EBT para el minorista para más detalles.

● **Cierre-de-Día del Sistema**

Los sistemas EBT tienen un cierre-de-día u hora de cierre cuando todas las transacciones del día son sumadas y comienza la transferencia de fondos para conciliar las cuentas. Averigüe a qué horas es el cierre-del-día para el sistema EBT de su Estado.

Si usted tiene un sistema estatal POS, puede usarlo para producir totales para su tienda. Esto le ayudará a mantener en orden sus cuentas. Usted recibirá un manual EBT del minorista el cual explica esto.

Si tiene equipo comercial, su sistema puede tener una hora de cierre distinta a la del sistema EBT. Pídale más información a su procesador.

● **Pagos a Su Cuenta Bancaria**

Si usted tiene equipo estatal, el contratista del Estado necesitará la información de su cuenta bancaria para poder efectuar pagos a su cuenta. Si usted cambia de banco o de cuenta, deberá avisarle al contratista a fin de que el pago vaya a su nueva cuenta. Los pagos normalmente serán acreditados a su cuenta dentro de los dos días bancarios. Si usted tiene equipo commercial, el pago irá del contratista estatal EBT a su procesador dentro de dos días. Luego su procesador pagará a su cuenta según hayan acordado.

De acuerdo con las políticas del Programa, los bancos no pueden cobrar a los minoristas por depositar pagos EBT del Programa de Cupones para Alimentos.

Importante

- **Observar Respuesta POS**

Siempre observe los mensajes en la pantalla POS. Indican el tipo de transacción y los resultados. Su tienda será pagada sólo cuando se aprueben las compras. Asegúrese de marcar la tecla de compra y no la tecla de reembolso. Asegúrese que la compra es aprobada. Asegúrese que su POS no esté programado en ese momento para capacitación o entrenamiento en vez de uso.

- **Otros Pagos por Transacciones “Rechazadas”**

Si la compra es rechazada por insuficiencia de fondos en la cuenta del Programa de Cupones para Alimentos, el cliente puede pagar en efectivo. Algunos clientes pueden tener una cuenta EBT en efectivo además de una cuenta de cupones para alimentos. De ser así, usted puede efectuar otra transacción y usar la cuenta en efectivo para pagar el saldo de la transacción. De otra manera, el cliente tendrá que pagar con dinero en efectivo.

- **Nunca Guarde el PIN ni la Tarjeta**

Nunca le pida el PIN a su cliente ni lo observe ingresar el PIN. No ingrese el PIN para el cliente. Los cajeros de la tienda pueden necesitar pasar la tarjeta por el lector de la terminal para el cliente, debido a donde se encuentre el POS. Devuelva la tarjeta de inmediato. Nunca guarde la tarjeta ni el número de la tarjeta.



● **Identificación del Cliente**

Al usar equipo POS, el PIN identifica al cliente. No se requiere ninguna otra identificación. La mayoría de los Estados ya no emiten tarjetas de identificación para cupones para alimentos a clientes EBT.

● **Saldos**

Los clientes pueden verificar el saldo en su cuenta EBT de cupones para alimentos de cuatro maneras. Las terminales POS pueden programarse para poder proporcionar saldos de cuenta. Muchas de las terminales ya tienen esa función. El cliente también puede llamar a un número sin cargo para obtener el saldo por teléfono. Después de cada transacción de compra EBT el recibo del POS muestra el saldo que queda en la cuenta de cupones para alimentos. Por último, en algunos Estados, clientes pueden averiguar su saldo por medio de la Internet.

Usted no puede cobrarle a un cliente por efectuar un pedido de saldo.

● **No Dar Cambio en Efectivo**

No se da cambio en efectivo en transacciones EBT porque el monto exacto de la compra se ingresa y se debita. Cuando se usan tarjetas EBT, es ilegal que usted dé cambio en efectivo. Los sistemas EBT permiten que devoluciones y reembolsos se procesen usando la tarjeta.

● **Firma del Cliente**

Usted no necesita la firma del cliente cuando la transacción EBT se hace con un PIN. No necesita una firma para transacciones de compra o reembolso. Pero si está usando un vale de papel para hacer la transacción, **el cliente debe firmar el vale**. En caso de una controversia, usted tendrá que mostrar el vale original con la firma del cliente, así que guárdela en sus archivos.

● **P. ¿Quién hace qué en EBT?**

R. FNS autoriza a la tienda para el Programa de Cupones para Alimentos. FNS fija reglas generales de EBT. **Cada Estado administra su propio sistema EBT, contrata a terceros para procesar transacciones EBT, emite tarjetas EBT y proporciona equipo POS.**

● **P. ¿Qué es un procesador tercero?**

R. Usamos el nombre "procesador tercero" para cualquier proveedor de transacciones de procesamiento contratado por una tienda. Esto distingue a los procesadores terceros de los contratistas EBT que el Estado contrata para proveer o encargarse de obtener procesamiento de transacciones para tiendas que no tienen su propio equipo POS.

● **P. ¿Cómo sabe el cliente cuánto dinero hay en su cuenta?**

R. Se les enseña a los clientes de cupones para alimentos que guarden sus recibos EBT, que contienen el saldo de la cuenta. Es por eso que usted siempre debe entregar el recibo. **Los clientes también pueden llamar a un número sin cargo o hacer un pedido de saldo en la terminal POS de la tienda.** En algunos Estados, si el cliente tiene acceso a la Internet, puede comprobar su saldo.

● **P. ¿Qué sucede si el cliente perdió la tarjeta?**

R. Usted NO puede efectuar una transacción sin la tarjeta. Refiera el cliente al número estatal sin cargo de Servicio al Cliente del que fue informado durante el entrenamiento EBT o la oficina del programa en el condado—no a la oficina local de FNS.

● **P. ¿Qué sucede si el cliente olvidó su PIN?**

R. Usted NO puede efectuar la transacción sin el PIN. Refiera el cliente al número sin cargo de Servicio al Cliente del que fue informado durante el entrenamiento EBT para obtener un nuevo PIN. Es posible que el número de Servicio al Cliente quizás se encuentre el dorso de la tarjeta.

● **P. ¿Cuánto le costará a usted participar en EBT?**

R. Si usted tiene equipo del Estado, el EBT no le cuesta nada. Si usa su propio equipo, usted deberá establecer los costos con su propio proveedor de procesamiento de transacciones.

● **P. ¿Qué sucede si el cliente presenta cupones de papel en lugar de una tarjeta EBT de cupones para alimentos?**

R. Todavía existen algunos cupones para alimentos de papel en circulación. Usted debe aceptarlos. Consulte con su oficina local del FNS para saber como redimirlos.

● **P. ¿Hay algún riesgo en aceptar vales de papel EBT cuando ocurran problemas del sistema?**

R. Sólo si usted no llama al número de Servicio al Cliente Minorista para obtener un número de aprobación, o si no sigue las instrucciones sobre vales en el manual EBT para el minorista.

● **P. ¿Qué tal si vendo mi tienda?**

R. El nuevo dueño NO está autorizado a aceptar beneficios de cupones para alimentos. Usted no puede transferir el Permiso del Programa de Cupones para Alimentos. Si usted tiene equipo estatal, avísele al contratista EBT del Estado llamando al número de Servicio al Cliente Minorista antes de entregar su tienda.

Lea las instrucciones al minorista que reciba con su máquina POS estatal o materiales que le dé su propio procesador.



Parte 4:

¿Qué Sucede si Usted No Cumple las Reglas?

El gobierno federal gasta cerca de \$25 mil millones de dólares al año para apoyar al Programa de Cupones para Alimentos. Esta es una enorme inversión por parte de los contribuyentes estadounidenses. El USDA protege esa inversión haciendo cumplir vigorosamente las leyes y los reglamentos y agresivamente persiguiendo a violadores.

Miles de minoristas han descubierto que las sanciones por infracciones pueden ser severas. Como dueño u operador de tienda, usted es legalmente responsable no sólo por sus propias acciones sino también por las de todos los que trabajan en su tienda, sin importar que les pague o no. Si usted, su personal, sus empleados o parientes redimen más beneficios de cupones para alimentos que el total de sus ventas de alimentos; si venden artículos no-elegibles; si aceptan beneficios de cupones para alimentos como pago por alimentos vendidos a crédito a un hogar que tenga beneficios de cupones para alimentos; o si compra o vende beneficios de cupones para alimentos, usted será descalificado del Programa y/o recibirá una multa y hasta tener que enfrentar un juicio criminal.



Usted puede ser multado hasta \$10,000 por cada transacción ilegal, más tres veces el valor en dólares de la transacción, y puede ir a la cárcel.

Además, los violadores podrán ser referidos al Servicio de Impuestos Internos (IRS) para una investigación más extensa, y pueden perder sus licencias para loterías estatales y para vender bebidas alcohólicas.

La sanción más común es la de ser descalificado del Programa de Cupones para Alimentos.

Si usted es descalificado del Programa de Cupones para Alimentos podría también ser descalificado del Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC). Aún una descalificación temporal puede

perjudicar su reputación comercial y su prestigio en la comunidad.

Conozca y siga las leyes y los reglamentos, cuidadosamente capacite a sus empleados y supervise su desempeño. Si una situación se presenta la cual usted no está seguro cómo manejar, siempre haga su primera llamada telefónica a la oficina local del FNS.

Sanciones

Las siguientes sanciones federales se aplican a minoristas.

Traficar - La compra o venta de beneficios de cupones para alimentos, por efectivo o cualquier otro bien que no sea alimentos elegibles, resultará en la descalificación permanente, decomiso de propiedad, y/o una multa de hasta \$27,000 por cada violación, y no excederá \$54,000 por todas las infracciones ocurridas durante una única investigación.

Venta de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos o Sustancias Controladas - La venta de armas de fuego, municiones, explosivos o sustancias controladas por beneficios de cupones para alimentos, resultará en la descalificación permanente, decomiso de propiedad, y/o una multa de hasta \$27,000 por cada violación, y no excederá \$54,000 por todas las infracciones ocurridas durante una única investigación.

“Sanciones por infracciones al Programa de cupones para alimentos”, FNS-136 Spanish

Sanciones por infracciones al Programa de cupones para alimentos



Las sanciones incluyen:

- Descalificación permanente** cuando el propietario o los empleados compran o trafican los beneficios de los cupones para alimentos o si la tienda fue sancionada dos veces anteriormente.
- Descalificación de tres a cinco años** por la venta de productos que no son alimentos, como bebidas alcohólicas o tabaco.
- Descalificación de uno a tres años** por aceptar beneficios de cupones para alimentos para pagar cuentas de crédito.
- Descalificación de seis meses a tres años** por la venta de productos que no son alimentos, por ejemplo: jabón, productos de papel, medicamentos, etc.

 El Programa de cupones para alimentos se ofrece a todas las personas que sean elegibles, sin importar su raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, ideas políticas o discapacidad.
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service
FNS 136 Spanish • Revised June 2001

Venta de Cigarrillos, Tabaco y Alcohol - La venta de cigarrillos, tabaco, alcohol, o de artículos valiosos no-alimenticios o inelegibles por beneficios de cupones para alimentos podrá resultar en un período de descalificación de 3 a 5 años o en una multa civil equivalente. También podrá iniciarse una reclamación.

Venta de Artículos Inelegibles - La venta de artículos no-comestibles o inelegibles comunes sobre una base regular por beneficios de cupones de alimentos puede resultar en una descalificación de 6 meses hasta 3 años, o en una multa civil equivalente. También podrá iniciarse una reclamación.

Redenciones de Beneficios de Cupones para Alimentos en Exceso de Ventas de Alimentos - Una tienda cuyas redenciones de beneficios de cupones para alimentos por un período específico de tiempo excede sus ventas de alimentos por el mismo período de tiempo podrá ser descalificado por 3 hasta 5 años.

Aceptar Beneficios de Cupones para Alimentos sin Autorización - El aceptar beneficios de cupones para alimentos sin autorización o después de la fecha efectiva de una descalificación resultará en una multa de \$1,000 por cada infracción más una cantidad igual a tres veces el valor de los beneficios de cupones para alimentos ilegalmente aceptados.

Segundas y Terceras Infracciones - El período de descalificación será doble por una segunda infracción. Para una tercera infracción, la descalificación será permanente.

Acciones Recíprocas WIC/Cupones para Alimentos - Tiendas que sean descalificadas del WIC podrán ser descalificadas del Programa de Cupones para Alimentos por un período equivalente de tiempo.

NOTA: Además de las sanciones federales anteriores, muchos Estados tienen sus propias leyes relativas al uso inapropiado de beneficios de cupones para alimentos, y sus propias sanciones.

APÉNDICE: Información para Clientes sobre Cupones para Alimentos

Como minorista en el Programa de Cupones para Alimentos, usted puede estar interesado saber cómo funciona el Programa desde el punto de vista del cliente. También querrá tener alguna información en caso de que un cliente quiera saber más sobre el Programa.

Lo que sigue fue adaptado de un folleto llamado “Programa de Cupones para Alimentos: Nuestra Salud, Nuestra Fuerza”, Publicación No. FNS-313-S (también disponible en inglés, “Food Stamps Make America Stronger”, FNS-313). Su cliente puede pedir una copia llamando sin cargo al 1-800-221-5689. Puede también averiguar el número sin cargo en su Estado, donde el cliente podrá informarse sobre el lugar y número de teléfono de la oficina más cercana de cupones para alimentos.



Hay también más información sobre el Programa en el siguiente sitio Internet: <http://www.fns.usda.gov/fsp>

● ¿Cómo obtengo beneficios de cupones para alimentos?

Mire en la sección gubernamental (páginas azules) de su directorio telefónico. Usted puede encontrar cupones para alimentos bajo “social services department” (departamento de servicios sociales) o “human services department” (departamento de asistencia social).

Llame a la oficina de cupones para alimentos para fijar una cita con un representante. Pregunte qué papeles necesitará llevar. El representante tendrá que ver sus comprobantes de pago, facturas de renta o pago de hipoteca y servicios públicos, facturas por atención infantil o a personas mayores de 60 años, y órdenes de pensiones para hijos menores (la orden del tribunal y los cheques cancelados).

En la oficina de cupones para alimentos usted hablará con un representante, hará algunas respuestas, y firmará unos papeles. Si usted no puede ir a la oficina de cupones para

alimentos, puede enviar a un pariente o amigo para que hable con el representante. O quizás es posible que usted pueda hablar por teléfono con el representante.

Una manera de estimar si usted podría calificar para recibir beneficios de cupones para alimentos es navegar al siguiente sitio Internet: <http://www.foodstamps-step 1.usda.gov>. Responda a las preguntas. Si parece que usted podría calificar, también podrá estimar el monto de sus beneficios. Pero para saber seguramente, necesita hacer solicitud.

● **¿Puedo obtener cupones para alimentos sólo para mí si vivo con mi familia o con otros?**

Personas que viven juntas y que compran alimentos y preparan comidas juntas se agrupan como un “hogar”. Los esposos y esposas y la mayoría de los niños menores de 22 años deben ser un solo hogar.

● **¿Necesitaré obtener un número del Seguro Social?**

Sí. Usted necesita tener o tendrá que obtener un número del Seguro Social para cada miembro del hogar que aplique para recibir los beneficios de cupones para alimentos. (Usted no tiene que proveer su número de Seguro Social al menos que esté solicitando cupones para alimentos para sí mismo; sin embargo, tendrá que dar su información económica.)

● **¿Los no-ciudadanos legales pueden obtener cupones para alimentos?**

Es posible que usted puede obtener cupones para alimentos. Hable con un representante de cupones para alimentos sobre esto. Aún si usted no puede obtener cupones para alimentos, los miembros de su familia nacidos en este país lo podrán hacer. El obtener cupones para alimentos no lo perjudicará si desea hacerse ciudadano.

● **¿Puedo obtener ayuda si no estoy trabajando?**

Sí—pero si usted puede trabajar, debe buscar trabajo, aceptar una oferta de empleo, o asistir a un programa de entrenamiento.

● **¿Cuánto ingreso y recursos podemos tener?**

La oficina de cupones para alimentos le dirá si su ingreso y sus recursos son lo suficientemente bajos para obtener cupones para alimentos. Depende del número de personas en

su hogar y también cambia ligeramente cada año. La oficina de cupones para alimentos también le dirá si cualquiera de sus gastos puede ser deducido de sus ingresos para ayudarlo a calificar para cupones para alimentos.

● **Si mi hogar es elegible, ¿cuánto recibiremos?**

La oficina de cupones para alimentos le dirá cuánto recibirá. Dependerá de sus ingresos y del número de personas en su hogar.

● **Los beneficios de cupones para alimentos, ¿son dinero en efectivo?**

No. Los beneficios de cupones para alimentos vienen en una tarjeta de plástico que usted usa igual que una tarjeta bancaria. Sólo puede usarla para alimentos. La mayoría de las tiendas de alimentos aceptan cupones para alimentos.

● **¿Qué debo hacer si tengo más preguntas?**

Usted debe llamar a su oficina local de cupones para alimentos. Nuestro número sin cargo, 1-800-221-5689, puede ayudarlo a obtener el número sin cargo de su Estado.

Para más información sobre este Programa y otros programas federales de asistencia alimenticia, por favor visite nuestro sitio Internet en <http://www.fns.usda.gov>.

Encuentre su balance entre lo que come y su actividad física. Un plan de consumo saludable es uno que:

- Enfatiza las frutas, verduras, granos enteros, y leche y productos lácteos descremados o bajos en grasas
- Incluye carnes magras, pollo, pescado, frijoles (arvejas), huevos, y nueces
- Es bajo en grasas saturadas, grasas “trans”, colesterol, sal, y azúcares agregados

Sea físicamente activo—por lo menos 30 minutos al día, la mayoría de los días.





United States Department of Agriculture
Food and Nutrition Service

